

CHESTIONAR DE EVALUARE A GRADULUI DE SATISFACTIE A CLIENTULUI

Va rugam sa completati datele din chestionarul de mai jos (alegeti o varianta corespunzatoare optiunii dvs. de raspuns). Va asiguram ca informatiile oferite de dvs. in acest chestionar sunt confidentiale si vor fi utilizate doar pentru imbunatatirea serviciilor noastre.

Numele respondentului: _____ Varsta: _____ Ocupatia: _____

Data: _____

Va rugam sa alegeti o varianta de raspuns, in functie de opinia dvs.:

1. Cum apreciati a fi colaborarea cu **Spitalul Clinic Boli Infectioase "Sf. Parascheva" Iasi,**?

a) excelenta ☐ b) satisfacatoare ☐ c) nesatisfacatoare ☐

2. Care este parerea dvs. despre atitudinea si maniera de lucru a personalului?

a) excelenta ☐ b) satisfacatoare ☐ c) nesatisfacatoare ☐

3. Care este opinia dvs. referitoare la promptitudinea prestarii serviciilor?

a) excelenta ☐ b) satisfacatoare ☐ c) nesatisfacatoare ☐

4. Cum considerati a fi calitatea serviciilor prestate, in raport cu pretul acestora?

a) excelenta ☐ b) satisfacatoare ☐ c) nesatisfacatoare ☐

5. Cum apreciati a fi conditiile igienico-sanitare din laborator?

a) excelente ☐ b) satisfacatoare ☐ c) nesatisfacatoare ☐

Comentarii pentru varianta c)

A se returna la **Spitalul Clinic Boli Infectioase "Sf. Parascheva" Iasi,**

REGISTRU

EVIDENTA RECLAMATII

SOLUTIONARE RECLAMATII

Nr. Crt.	Data	Identificare Reclamant	Motivul reclamației	Conținutul Reclamației	Numele si Semnătura de Primire	Modul de Soluționare	Data	Numele și Semnătura

FISA DE RASPUNS LA RECLAMAȚIE nr. /

Ca urmare a reclamatiei / sesizarii dvs. din data de având ca obiect

.....
.....
.....

vă comunicăm următoarele.....

☐ Reclamatia dvs este indreptatita.

Ca urmare, pentru rezolvarea problemei aparute s-au stabilit următoarele masuri:

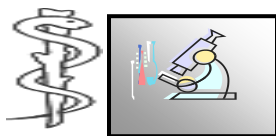
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

☐ Reclamatia nu este indreptatita.

Comentariu.....

.....
.....
.....
.....

Sef laborator



Spitalul Clinic de Boli Infecțioase "Sf. Parascheva,, Iași
Laboratorul de analize medicale
IASI, Str.Octav Botez Nr 2

PROCEDURA GENERALA

REZOLVAREA RECLAMATIILOR

COD: PGL- 4.8

EDITIA 1, REVIZIA 0

Din data de 01.05.2013

APROBAT
Manager General
Prof. Dr. Carmen Dorobăț

VERIFICAT
Manager Tehnic
Dr. Rodica Fântânu

Elaborat:
Manager Calitate
As. Lorena Zaborila

DIFUZAT IN REGIM CONTROLAT
EXEMPLAR Nr.

Avertisment : Documentul de fata este proprietatea Spitalului Clinic de Boli Infecțioase "Sf.Parascheva,, Iași
- Laboratorul de analize medicale. Reproducerea si difuzarea documentului sunt in exclusivitate dreptul
laboratorului.

Spitalul Clinic de Boli Infecțioase”Sf.Paraschev a,, Iași Laboratorul de analize medicale	PROCEDURA GENERALA REZOLVAREA RECLAMATIILOR COD: PGL- 4.8	Editia 1 Revizia 0 Exemplar nr.
		Pag 2 din 9

LISTA DE DIFUZARE / RETRAGERE

Locul difuzării	Primit				Retras			
	Nr. ex.	Data	Nume	Semnătură	Nr. ex.	Data	Nume	Semnătură
R. C	0.	01.05. 2013	As. Lorena Zaborila					
Manager General	1.	01.05. 2013	Prof.Dr. Carmen Dorobăț					
Manager Tehnic	2.	01.05. 2013	Dr. Rodica Fântânu					
Sef compartiment Microbiologie I	4.	01.05. 2013	Conf. Dr. Olivia Dorneanu					
Sef compartiment Microbiologie II	5.	01.05. 2013	Dr. Rodica Fântânu					
Sef compartiment Imunologie	6.	01.05. 2013	Dr. Cristina Petrovici					
Sef compartiment Hematologie	7.	01.05. 2013	Dr. Denisa Covaciuc					
Sef compartiment Biochimie	8.	01.05. 2013	Chim prin. Valentina Holban					
Sef compartiment biologie moleculara	9.	01.05. 2013	Dr. Aida Bădescu					

Spitalul Clinic de Boli Infecțioase”Sf.Paraschev a,, Iași Laboratorul de analize medicale	PROCEDURA GENERALA REZOLVAREA RECLAMATIILOR COD: PGL- 4.8	Editia 1 Revizia 0 Exemplar nr.
		Pag 3 din 9

INDICATORUL REVIZIILOR

Nr. Crt	Data	Editia/ revizia	Identificari modificare Capitol, subcapitol, pagina modificata, continut modificari	Functia si semnatura		
				Elaborat	Verificat	Aprobat

Spitalul Clinic de Boli Infecțioase”Sf.Paraschev a,, Iași Laboratorul de analize medicale	PROCEDURA GENERALA REZOLVAREA RECLAMATIILOR COD: PGL- 4.8	Editia 1 Revizia 0 Exemplar nr.
		Pag 4 din 9

CUPRINS

1. SCOP.....	5
2. DOMENIUL DE APLICARE	5
3. DOCUMENTE DE REFERINTA.....	5
4. DEFINITII SI ABREVIERI	5
4.1. DEFINITII.....	5
5. DESCRIEREA ACTIVITATII.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
5.1.PRIMIREA RECLAMAȚIILOR	6
5.2.REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
5.3.ANALIZA RECLAMAȚIEI	8
6. RESPONSABILITATI	8
7. INREGISTRARI.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
8. ANEXE	9

Spitalul Clinic de Boli Infecțioase”Sf.Paraschev a,, Iași Laboratorul de analize medicale	PROCEDURA GENERALA REZOLVAREA RECLAMATIILOR COD: PGL- 4.8	Editia 1 Revizia 0 Exemplar nr.
		Pag 5 din 9

1. SCOP

Aceasta procedura are ca scop prezentarea modului de tratare a reclamațiilor și contestațiilor față de activitatea Laboratorului de analize medicale **din cadrul Spitalul Clinic de Boli Infecțioase”Sf.Parascheva,, Iași**, investigațiile care se fac și măsurile corective întreprinse pentru soluționarea acestora.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Prezenta procedura se aplica de catre personalul laboratorului **Spitalul Clinic de Boli Infecțioase ”Sf.Parascheva,, Iași**, Laborator de analize medicale.

3. DOCUMENTE DE REFERINTA

3.1. MANUALUL CALITATII , Cod: MCL - 01

3.2. SR EN ISO 15189 :2007 - Cerinte particulare pentru calitate si competenta

3.3 SR ISO /TR 22869:2005 – Ghid pentru implementarea in laboratoare ISO 15189:2003

3.4 SR EN ISO 9000:2006 - Sisteme de management al calitatii.
Principii fundamentale si vocabular.

3.5. SR EN ISO 9001 :2008 - Sisteme de management al calitatii. Cerinte.

4. DEFINITII SI ABREVIERI

4.1. Definitii

RECLAMATIE – document primit sub forma scrisa, in care se descrie in mod identificabil, univoc si eventual detaliat obiectul si motivul reclamatiei sau nemulțumirii reclamantului si eventualele sale pretentii sau daune solicitate.
Reclamantul trebuie sa se identifice prin semnatura, nume si adresa.

CONTESTATIE – Document scris în care solicitantul contestă capabilitatea laboratorului de a executa un anumit tip de încercări sau contestă rezultatele unor încercări executate de laborator.

4.2. Abrevieri - Nu este cazul.

Spitalul Clinic de Boli Infecțioase”Sf.Paraschev a,, Iași Laboratorul de analize medicale	PROCEDURA GENERALA REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR COD: PGL- 4.8	Editia 1 Revizia 0 Exemplar nr.
		Pag 6 din 9

5. DESCRIERE PROCEDURĂ

5.1. FEED- BACK-UL DE LA CLIENTII LABORATORULUI

Un obiectiv principal al politicii Laboratorului este colaborarea cu clienti interni și externi. Pentru obținerea unui feed-back din partea medicilor specialiști din Spital, RC difuzează periodic (trimestrial) chestionare de evaluare a nivelului de satisfacție a clientilor, cod: FGL-4.8-01, care cuprind întrebări privind calitatea serviciilor și comunicarea cu personalul Laboratorului.

Acelaș tip de chestionar este trimis clientilor contractelor de furnizare pentru analize medicale și este prezentat spre completare și persoanelor fizice sau juridice care apelează la serviciile Laboratorului.

Aceste teste de evaluare a satisfacției clientilor conțin opinii pozitive și negative (comentarii, recomandări)

Concluziile sunt prezentate de către RC în cadrul ședințelor de analiza de management ale Laboratorului, iar managerul tehnic stabilește măsurile care se impun pentru îmbunătățirea situațiilor semnalate din compartimentele vizate.

5.2 PRIMIREA RECLAMAȚIILOR

5.2.1. Reclamațiile primite se pot referi la :

- condițiile de acces la serviciile medicale ;
- programul de recoltare și eliberare de buletine de analiză ;
- modul de recoltare ;
- prețul analizelor ;
- conținutul Buletinului de analiză ;
- condițiile de confidențialitate ;
- rezultate eronate,
- repetarea analizelor cu sau fără costuri,etc ;

Reclamațiile se pot primi în scris sau verbal.

Reclamațiile verbale pot fi adresate personalului de la recepție, personalului care lucrează în laborator și eventual, conducerii spitalului..

Reclamațiile scrise pot fi .

- transmise prin poștă ,
- depuse personal la sediul societății ;

Notă: șeful de laborator trebuie să ia în considerație și sugestiile sau reclamațiile verbale care se referă la neconformități în activitatea laboratorului. Aceste sugestii se înregistrează în registrul de reclamații.

Spitalul Clinic de Boli Infecțioase”Sf.Paraschev a,, Iași Laboratorul de analize medicale	PROCEDURA GENERALA REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR COD: PGL- 4.8	Editia 1 Revizia 0 Exemplar nr.
		Pag 7 din 9

5.3. TRATAREA RECLAMAȚIILOR

Reclamațiile clientilor, verbale sau scrise, reflectă gradul de insatisfacție față de serviciile medicale predate de Laborator (metode de lucru, termen de raportare al rezultatelor analizelor medicale etc.), nemulțumiri privind atitudinea unui membru al personalului, aspecte negative ale amenajărilor și condițiilor de mediu din Laborator.

Reclamațiile sunt primite și înregistrate în registrul de reclamații, cod:RGL – 4.8- 01, de către registratorul medical / asistentul medical de la receptie.

Acest registru este conceput să cuprindă două părți:

- a) Primire reclamații;
- b) Rezolvare reclamații.

a) Primire reclamații: număr curent, dată, reclamant, adresă telefon, E-mail (respectiv CNP sau data nașterii), conținutul reclamației, numele și semnătura persoanei care primește reclamația.

b) Rezolvarea reclamației: modul de soluționare al reclamației înregistrate în registrul de reclamații, data rezolvării și/sau data trimiterii răspunsului (pentru reclamațiile scrise), numele și semnătura RC.

Fiecare reclamație primită este analizată de managerul tehnic împreună cu RC și/sau responsabilul compartimentului implicat, după care sunt investigate toate cauzele care au generat reclamația.

Managerul tehnic stabilește dacă se impune un audit intern (pentru evaluarea temeiniciei reclamației), care este inițiat de RC (audit neplanificat).

Dacă anumite reclamații se repetă, managerul tehnic dispune efectuarea unui audit intern special. Atunci când există dovezi ale temeiniciei reclamație și se constată neconformități, managementul Laboratorului aplică măsuri corective/preventive, conform procedurii generale PGL-4.9.

Răspunsul este dat în scris la toate reclamațiile scrise în termen de 30 de zile de către managerul tehnic, pe formular cod: RGL -4.8 – 02, este redactat în două exemplare dintre care unul se îndosariază de către RC în dosarul reclamației.

Dosarul de reclamație cuprinde: răspunsul la reclamațiile scrise, rapoate de audit, rapoarte de neconformități, acțiuni corective și preventive.

Ședințele anuale de analiză a reclamațiilor prezintă acțiunile corective și preventive întreprinse, concluziile fiind prezentate managementului Spitalului de către managerul tehnic al Laboratorului , în analiza de management al Laboratorului.

Spitalul Clinic de Boli Infecțioase”Sf.Paraschev a,, Iași Laboratorul de analize medicale	PROCEDURA GENERALA REZOLVAREA RECLAMATIILOR COD: PGL- 4.8	Editia 1 Revizia 0 Exemplar nr.
		Pag 8 din 9

5.4. ANALIZA RECLAMAȚIEI

5.4.1. Reclamația (verbală sau scrisă) este analizată de către Șeful de laborator care verifică condițiile de desfășurare a analizei la care se referă reclamația. Urmărește fișele echipamentelor cu care s-a efectuat analiza, precum și înregistrările legate de analiza respectivă. În cazul în care consideră necesar și este posibil hotărăște repetarea analizei pe proba martor.

5.4.2. În cazul în care Șeful de laborator constată că reclamația este întemeiată, poate dispune efectuarea unui audit intern, pentru identificarea tuturor cauzelor reclamației.

5.4.3.. Atunci cand in urma auditului s-au constatat neconformitati, se deschide fisa de neconformitati, acțiuni corective / preventive și se stabilesc acțiuni corective și preventive conform procedurilor, PGL- 4.9, PGL- 4.10, PGL- 4.11.

5.4.4. Șeful de laborator sau Responsabilul Calității urmărește realizarea măsurilor corective care s-au stabilit în urma investigațiilor

5.3.5. La reclamațiile verbale, de regulă, răspunsul se dă pe loc și este verbal.

La toate reclamatiile scrise, raspunsul este dat in scris in termen de cel mult 30 zile si este semnat de Șeful de laborator si Managerul General.

Seful de laborator formuleaza raspunsul la reclamatie, il prezinta spre aprobare Managerului General. Ulterior, răspunsul este transmis reclamantului.

Raspunsul se redacteaza in doua exemplare : - unul se trimite la reclamant;
- al doilea rămâne la laborator.

Raspunsul la reclamatii poate cuprinde date privind stabilirea actiunilor corective si date privind realizarea acestor actiuni.

5.3.6. Reclamatia, impreuna cu raportul de audit, fisa de neconformitate si actiuni corective si raspunsul la reclamatie sunt pastrate intr-un dosar pentru reclamatii.

Responsabilitatea pastrarii si gestionarii acestor documente revine Șefului de laborator. Arhivarea lor se face tot de catre Șeful de laborator.

Conducerea laboratorului foloseste informatia rezultată din reclamatii pentru imbunatatirea sistemului de management al calitatii, a activitatii de analize , a serviciului catre client.

Reclamațiile înregistrate se prezintă în raportul susținut la analiza sistemului calității efectuată de către management.

6. RESPONSABILĂȚI

Spitalul Clinic de Boli Infecțioase”Sf.Paraschev a,, Iași Laboratorul de analize medicale	PROCEDURA GENERALA REZOLVAREA RECLAMATIILOR COD: PGL- 4.8	Editia 1 Revizia 0 Exemplar nr.
		Pag 9 din 9

6.1. Managerul General

- Analizează concluziile ședințelor anuale de analiză a reclamațiilor și măsurile corective și preventive întreprinse, de către managerul tehnic al Laboratorului.

6.2. Seful de laborator

- Analizează reclamația împreună cu RC;
- Redactează și semnează răspunsul la reclamațiile scrise, pe formular, cod: FGL-4.8-02;
- Stabilește măsuri corective atunci când se constată neconformități.

6.3. Responsabilul Calității

- Difuzează periodic chestionarele de evaluare a nivelului de satisfacție a beneficiarului;
- Înregistrează reclamația în registrul de tratare a reclamațiilor, cod:RGL-48-02 și o transmite managerului tehnic;
- Dispune inițierea auditului intern de reclamație sau a auditului intern special în cazurile în care se impune;
- Participă la analiza reclamației împreună cu managerul tehnic;
- Difuzează răspunsul în scris către reclamant;
- Îndosariază, gestionează și arhivează înregistrările privind reclamațiile;
- Prezintă sinteza în analizele de management.

6.4. Registratorul Medical (CAMERA DE RECEPTURĂ) /Asistentul Medical

Primește reclamația de la clienți și o transmite RC

7. ÎNREGISTRĂRI

- Chestionarul de evaluare de satisfacție a clientului,cod:FGL-4.8-01
- Registrul de reclamații, cod RGL – 4.8.-01
- Răspunsul la reclamație, cod FGL-4.8.-02

8. Anexe

8.1. Anexa 1 - Chestionarul de evaluare de satisfacție a clientului,cod:FGL-4.8-01

8.2. Anexa 2 - Registrul de reclamații, si Răspunsul scris al reclamației, cod: RGL -4.8.-01.

8.3. Anexa 3. Răspunsul la reclamație, cod FGL-4.8.-02